

TANGGUNG GUGAT PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI  
UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di BPSK Kota Surabaya)

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

SATRIA ADJIE BAYU PRIANGGA  
NPM. 0871310117

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
SURABAYA  
2012

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

TANGGUNG GUGAT PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI  
UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di BPSK Kota Surabaya)

Disusun Oleh :

SATRIA ADJIE BAYU PRIANGGA  
NPM. 0871310117

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Sutrisno, S.H., M.Hum  
NIP. 19601212 198803 1 001

Yana Indawati, S.H., M.Kn  
NPT. 3 7901 07 0224

Mengetahui  
DEKAN

Hariyo Sulistiyantoro, SH., MM  
NIP. 19620625 199103 1 001

HALAMAN REVISI UJIAN SKRIPSI

TANGGUNG GUGAT PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI  
UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di BPSK Kota Surabaya)

Disusum Oleh

SATRIA ADJIE BAYU PRIANGGA

NPM. 0871310117

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 8 Juni 2012

Pembimbing Utama

Tim Penguji,

Sutrisno, S.H., M.Hum  
NIP. 19601212 198803 1 001

1. Sutrisno, S.H., M.Hum  
NIP. 19601212 198803 1 001

Pembimbing Pendamping

2. Subani, S.H., M.Si  
NIP. 030 174 635

Yana Indawati, S.H., M.Kn  
NPT. 3 7901 07 0224

3. Hariyo Sulistiyantoro, SH., MM  
NIP. 19620625 199103 1 001

Mengetahui,  
Dekan

Hariyo Sulistiyantoro, SH., MM  
NIP. 19620625 199103 1 001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

TANGGUNG GUGAT PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DITINJAU DARI  
UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di BPSK Kota Surabaya)

Disusum Oleh

SATRIA ADJIE BAYU PRIANGGA

NPM. 0871310117

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 8 Juni 2012

Pembimbing Utama

Tim Penguji,

Sutrisno, S.H., M.Hum  
NIP. 19601212 198803 1 001

1. Sutrisno, S.H., M.Hum  
NIP. 19601212 198803 1 001

Pembimbing Pendamping

2. Subani, S.H., M.Si  
NIP. 030 174 635

Yana Indawati, S.H., M.Kn  
NPT. 3 7901 07 0224

3. Hariyo Sulistiyantoro, SH., MM  
NIP. 19620625 199103 1 001

Mengetahui,  
Dekan

Hariyo Sulistiyantoro, SH., MM  
NIP. 19620625 199103 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Satria Adjie Bayu Priangga  
Tempat/Tgl Lahir : Surabaya, 27 September 1988  
NPM : 0871310117  
Konsentrasi : Perdata  
Alamat : Jln Juwingan 65 I Surabaya

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul :  
“TANGGUNG GUGAT PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DITINJAU  
DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di BPSK Kota Surabaya)” dalam rangka memenuhi syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya  
cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan  
hasil jiplakan (plagiat).

Apabila di kemudian hari ternyata hasil skripsi ini ternyata hasil jiplakan  
(plagiat) maka saya bersedia dituntut di depan Pengadilan dan dicabut gelar  
kesarjanaan saya (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan  
penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Mengetahui

Surabaya, 4 Juni 2012

Pembimbing Utama

Penulis

Sutrisno, S.H., M.Hum  
NIP. 19601212 198803 1 001

Satria Adjie Bayu Priangga  
NPM. 0871310117

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah memberikan berkat, rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di BPSK Kota Surabaya)".

Sebagai mahasiswa dan calon sarjana hukum tak henti-hentinya penulis haturkan banyak terima kasih atas segenap saran, motivasi dan kerelaan bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan kali ini dengan segenap ketulusan dan kerendah hati dari penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Hariyo Sulistianoro, S.H., M.M selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Sutrisno, S.H., M.Hum selaku wadek I Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur dan Dosen Pembimbing I Skripsi Penulis yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak Subani S.H., Msi. selaku ketua progdi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Drs.Ec. Gendut Sukarno, M.S selaku wadek II Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

5. Ibu Yana Indawati, S.H, M.Kn. selaku Dosen Pembimbing II Skripsi penulis yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, beserta staf-staf tata usaha juga perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan Ketua BPSK beserta seluruh anggota yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian di BPSK Kota Surabaya.
8. Kedua orang tua tercinta, beserta seluruh kerabat saudara penulis yang telah banyak memberikan dukungan motivasi baik berupa moril maupun materiil serta doa restunya selama ini kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritikan yang sifatnya bisa membangun penulis harapkan guna memperbaiki serta menyempurnakan penyusunan selanjutnya, sehingga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, Juni 2012

Penulis

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS HUKUM

Nama Mahasiswa : Satria Adjie Bayu Priangga  
NPM : 0871310117  
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 27 September 1988  
Program Studi : Strata 1 (S1)  
Judul Skripsi :

TANGGUNG GUGAT PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DITINJAU  
DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di BPSK Kota Surabaya)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung gugat perusahaan jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang telah dirugikan akibat kehilangan barang. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Sumber data diperoleh dari literatur-literatur, karya tulis ilmiah, dan perundang-undangan yang berlaku. Analisa data menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang berperan sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 7 dan pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah dirugikan akibat kehilangan barang yaitu melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena melalui jalur ini konsumen dapat menyelesaikan sengketanya dengan waktu yang relatif cepat, biaya hemat, dan kerahasiaan konsumen terjaga.

Kata Kunci : Hukum Pengangkutan, Hukum Perlindungan Konsumen



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN REVISI UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAKSI .....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Kajian Pustaka .....	4
1.5.1. Pengertian Tentang Tanggung Gugat .....	4
1.5.2. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....	5
a. Pengertian Perjanjian .....	5
b. Syarat Sahnya Perjanjian .....	6
c. Berakhirnya Suatu Perjanjian .....	8
d. Macam-Macam Perjanjian .....	9
e. Pengertian Klausula Baku .....	10
1.5.3. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan .....	11
a. Pengertian Pengangkutan .....	11
b. Tanggung Jawab Pengangkut .....	12
c. Kedudukan Ekspeditor .....	14
d. Perjanjian Pengangkutan Barang .....	17

1.5.4. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	18
a. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	18
b. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha .....	19
c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	21
d. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab .....	22
1.5.5. Tinjauan Umum Tentang BPSK .....	25
a. Pengertian BPSK .....	25
b. Landasan Hukum BPSK Kota Surabaya .....	25
c. Tugas Dan Wewenang BPSK .....	26
d. Macam-Macam Penyelesaian Sengketa di BPSK ....	27
1.6. Metode Penelitian .....	30
1.6.1. Pendekatan Masalah .....	30
1.6.2. Sumber Data Atau Badan Hukum .....	30
1.6.3. Pengumpulan Data .....	31
1.6.4. Teknik Analisis Data .....	31
1.6.5. Sistematika Penulisan .....	32
<b>BAB II</b>	
<b>TANGGUNG GUGAT PERUSAHAAN JASA</b>	
<b>PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KONSUMEN</b>	
<b>YANG DIRUGIKAN AKIBAT KEHILANGAN BARANG</b>	
2.1. Kronologi Kasus .....	34
2.2. Bentuk Tanggung Gugat Perusahaan Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang .....	35
2.3. Analisa Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang .....	38

BAB	III	UPAYA HUKUM YANG DAPAT DITEMPUH KONSUMEN YANG TELAH DIRUGIKAN ATAS KEHILANGAN BARANG OLEH PERUSAHAAN	
	3.1.	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non	
		Litigasi Atau Di Luar Pengadilan Dengan Cara Mediasi .....	42
	3.1.1.	Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK .....	43
	3.1.2.	Tahapan Penyelesaian Sengketa Di BPSK .....	44
	3.2.	Analisa Kasus Sengketa Konsumen Antara PT X Dengan Dengan Konsumen Yang Dirugikan Melalui BPSK .....	50
BAB	IV	PENUTUP	
	4.1.	Kesimpulan .....	53
	4.2.	Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA			xiv

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia dewasa ini ditandai dengan globalisasi disegala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya persaingan bisnis.

Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari satu tempat ke tempat yang lain membuat jasa ini menjadi sangat penting. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan perusahaan yang memberikan layanan jasa pengiriman barang.

Dalam melaksanakan pelayanan jasa melalui perusahaan yang melayani jasa pengiriman barang, pihak perusahaan berkewajiban menerima dan menyelenggarakan pengiriman barang dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.

Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut

karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain.

Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, rusak, atau hilang.

Dengan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggung jawaban terhadap perusahaan pengiriman barang. Namun terkadang pihak perusahaan pengiriman barang tidak mau bertanggung jawab dengan alasan – alasan tertentu.

Menurut pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis terdorong untuk mengkaji dan meneliti ke dalam penulisan skripsi dengan judul “TANGGUNG GUGAT PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DITINJAU BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI BPSK KOTA SURABAYA)”

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diketahui adanya beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimanakah tanggung gugat perusahaan jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang dirugikan akibat kehilangan barang?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang telah dirugikan atas kehilangan barang oleh perusahaan tersebut?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok bahasan penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tanggung gugat perusahaan jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang dirugikan akibat kehilangan barang.

2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang telah dirugikan atas kehilangan barang oleh perusahaan tersebut.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat dari penelitian yang penulis lakukan, diantaranya adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran, dalam rangka pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan secara khusus dalam ruang lingkup hukum perlindungan konsumen.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak – pihak yang berkepentingan, termasuk pihak yang berwenang dan masyarakat pada umumnya dalam rangka peningkatan efisiensi dan efektifitas dalam bidang perlindungan konsumen sesuai dengan Undang – Undang No. 8 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### 1.5. Kajian Pustaka

##### 1.5.1. Pengertian Tentang Tanggung Gugat

Pengertian istilah “Tanggung Gugat” untuk melukiskan adanya aansprakelijkheid adalah untuk lebih mengedepankan bahwa karena adanya tanggung gugat pada seorang pelaku perbuatan melawan hukum, maka si pelaku harus bertanggung jawab atas perbuatannya dan karena pertanggung jawaban tersebut si pelaku tersebut harus

mempertanggungjawabkan perbuatannya dalam gugatan yang diajukan dihadapan pengadilan oleh penderita terhadap si pelaku.<sup>1</sup>

### 1.5.2. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

#### a. Pengertian Perjanjian

Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan secara tertulis atau lisan yang dibuat dua pihak atau lebih dimana masing-masing berjanji untuk mentaati apa yang tersebut dalam kesepakatan bersama (pasal 1313 BW).<sup>2</sup> Pengertian perjanjian ini mengandung unsur :

##### 1. Perbuatan,

Penggunaan kata “Perbuatan” pada perumusan tentang perjanjian ini lebih tepat jika diganti dengan kata perbuatan hukum atau tindakan hukum, karena perbuatan tersebut membawa akibat hukum bagi para pihak yang memperjanjikan;<sup>3</sup>

##### 2. Satu orang atau terhadap dua orang lebih,

Untuk adanya suatu perjanjian, paling sedikit harus ada dua pihak yang saling berhadap-hadapan dan saling memberikan pernyataan yang cocok antara satu dan yang lainnya. Pihak tersebut adalah orang ataupun berbentuk badan hukum;<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> M.A Moegni Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya paramita, Jakarta, 1979, hlm.113

<sup>2</sup> R. Soetojo Prawiro Hamidjojo dan Marthalena Pohan, *Hukum Perikatan*, Bina Ilmu, Surabaya, 1978, hlm. 84

<sup>3</sup> Ibid

<sup>4</sup> Ibid, hlm. 85



### 3. Mengikatkan dirinya,

Di dalam perjanjian terdapat unsur janji yang diberikan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain. Dalam perjanjian ini orang terikat kepada akibat hukum yang muncul karena kehendaknya sendiri.<sup>5</sup>

#### b. Syarat Sahnya Perjanjian

Agar suatu perjanjian dapat menjadi sah dan mengikat para pihak, perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 1320 BW, yaitu:

##### 1. Kesepakatan;

Kata “Sepakat” tidak boleh disebabkan adanya kekhilafan mengenai hakekat suatu barang yang menjadi pokok persetujuan atau mengenai kekhilafan pihak lawannya dalam persetujuan yang dibuat, mengingat orang tersebut melakukan perbuatan karena takut ancaman (Pasal 1324 BW); Adanya penipuan yang tidak hanya mengenai kebohongan tetapi juga adanya tipu muslihat (Pasal 1328 BW). Dalam keadaan inipun mungkin diadakan pembatalan oleh Pengadilan atas tuntutan dari orang-orang yang berkepentingan.<sup>6</sup>

##### 2. Cakap untuk membuat perikatan;

Pasal 1330 BW menentukan batasan ketidak cakapan untuk membuat perikatan :

1. Orang-orang yang belum dewasa
2. Mereka yang ditaruh dalam pengampuan

Orang-orang perempuan, dalam hal yang ditetapkan Undang-undang. Namun berdasarkan fatwa Mahkamah Agung, melalui Surat Edaran Mahkamah Agung No.3/1963

---

<sup>5</sup> Ibid

<sup>6</sup> A. Qirom Syamsudin Meliala, Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya, Liberty, Yogyakarta, 1985, hlm. 10

tanggal 5 September 1963, orang-orang perempuan tidak lagi digolongkan sebagai yang tidak cakap. Mereka berwenang melakukan perbuatan hukum tanpa bantuan atau izin suaminya. Akibat dari perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang tidak cakap adalah batal demi hukum (Pasal 1446 BW).<sup>7</sup>

3. Suatu hal tertentu;

Perjanjian harus menentukan jenis obyek yang diperjanjikan. Jika tidak, maka perjanjian itu dianggap batal demi hukum. Pasal 1332 BW menentukan Barang-barang apa saja yang dapat diperdagangkan yang dapat menjadi obyek perjanjian, dan berdasarkan Pasal 1334 BW barang-barang yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi obyek perjanjian, kecuali jika dilarang oleh undang-undang secara tegas.

4. Suatu sebab atau causa yang halal

Sahnya causa dari suatu persetujuan dapat ditentukan pada saat perjanjian dibuat. Perjanjian tanpa causa yang halal adalah batal demi hukum, kecuali ditentukan oleh undang-undang, artinya dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak ada suatu perikatan.<sup>8</sup>

Keempat point di atas dengan jelas telah disebutkan dalam pasal 1320 KUH Perdata, sebagaimana syarat (a) dan (b) menyangkut tentang subyek (meliputi kesepakatan dan kecakapan pihak yang membuat perjanjian), sedangkan syarat (c) dan (d) menyangkut tentang obyek (syarat yang menyangkut obyek perjanjian, meliputi suatu sebab yang halal). Terdapatnya cacat kehendak (keliru, paksaan, penipuan) atau tidak cakap membuat perikatan, mengenai syarat subyek tidak terpenuhi maka mengakibatkan perjanjian dapat dibatalkan. Sementara mengenai syarat

---

<sup>7</sup> Ibid

<sup>8</sup> Subekti, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta, 2001, hlm. 20

obyek tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut batal demi hukum.<sup>9</sup>

### c. Berakhirnya suatu Perjanjian

Perjanjian dapat berakhir karena :

- a) Batas waktu yang ditentukan para pihak sudah tidak berlaku lagi;
- b) Undang-undang menentukan batas berlakunya perjanjian;
- c) Para pihak atau undang-undang menentukan bahwa terjadinya peristiwa tertentu, maka persetujuan akan dihapus; yang dimaksud peristiwa tertentu adalah keadaan memaksa (overmacht) yang diatur dalam Pasal 1244 dan 1245 KUHperdata. Keadaan memaksa adalah suatu keadaan dimana debitur tidak dapat melakukan prestasinya kepada kreditur yang disebabkan adanya kejadian yang berada di luar kekuasaannya, misalnya karena adanya gempa bumi, banjir, lahar dan lain-lain. Keadaan memaksa dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu :
  1. Keadaan memaksa absolut adalah suatu keadaan di mana debitur sama sekali tidak perlu membayar ganti rugi kepada kreditur (Pasal 1244 KUHperdata) oleh karena adanya gempa bumi, banjir bandang atau adanya lahar (force majeure).

---

<sup>9</sup> A. Qirom Syamsudin Meliala, Opcit

2. Keadaan memaksa yang relatif adalah suatu keadaan yang menyebabkan debitur masih mungkin untuk melaksanakan prestasinya.

- d) Pernyataan menghentikan suatu persetujuan (opzegging) yang dapat dilakukan oleh kedua belah pihak atau oleh salah satu pihak pada perjanjian yang bersifat sementara misalnya perjanjian kerja;
- e) Putusan hakim;
- f) Tujuan dari suatu perjanjian sudah tercapai;
- g) Adanya persetujuan dari para pihak untuk mengakhiri suatu perjanjian (herroeping).

#### d. Macam-Macam Perjanjian

Adapun macam-macam jenis perjanjian itu dibagi, seperti :

- a) Perjanjian Konsensuil adalah perjanjian yang dianggap sah apabila sudah ada kesepakatan di antara para pihak yang membuat, misalnya perjanjian sewa/kontrak rumah dan lain sebagainya.
- b) Perjanjian Formil adalah suatu perjanjian yang harus diadakan dengan suatu bentuk akta otentik. Jadi perjanjian macam itu baru dianggap sah apabila dibuat dihadapan notaris, misalnya perjanjian pendirian Perseroan Terbatas, dan lain sebagainya.
- c) Perjanjian sepihak adalah suatu perjanjian yang mana hak dan kewajibannya hanya ada pada salah satu pihak saja, misalnya dalam perjanjian hibah/pemberian, maka pihak yang dibebani kewajibannya adalah salah satu pihak saja, yaitu pihak yang memberi.
- d) Perjanjian timbal-balik adalah suatu perjanjian yang membebaskan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak, misalnya perjanjian jual beli dan lain sebagainya.
- e) Perjanjian obligatoir adalah suatu perjanjian yang hanya membebaskan kewajiban kepada para pihak, misalnya perjanjian jual beli, dimana pihak penjual diwajibkan untuk

menyerahkan barang sesuai perjanjian dan pihak pembeli diwajibkan untuk membayar sesuai dengan harganya.

- f) Perjanjian pokok adalah suatu perjanjian yang dapat berdiri sendiri tanpa tergantung pada perjanjian lainnya, misalnya perjanjian kredit dan lain sebagainya.
- g) Perjanjian aksesoir adalah suatu perjanjian yang adanya tergantung pada perjanjian pokok. Dengan demikian perjanjian aksesoir tidak dapat berdiri sendiri tanpa ada perjanjian pokok, misalnya perjanjian penjaminan dan lain sebagainya.
- h) Perjanjian bernama adalah suatu perjanjian yang disebut dan diatur di dalam Buku III KUHperdata atau didalam KUHD, misalnya perjanjian asuransi dan lain sebagainya.
- i) Perjanjian tidak bernama adalah suatu perjanjian yang tidak disebut dalam KUHperdata dan KUHD, misalnya perjanjian jual beli dengan angsuran/cicilan.

Namun demikian baik perjanjian bernama maupun perjanjian tidak bernama tunduk pada ketentuan yang terdapat di dalam Bab I, II, dan IV Buku KUHperdata Pasal 1319 KUHperdata.<sup>10</sup>

#### e. Pengertian Klausula Baku

Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat (10)

Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat – syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa Klausula Baku yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian dilarang bagi pelaku

---

<sup>10</sup> Hartono Hadisoeparto, Pokok-Pokok Hukum Perikatan Dan Hukum Jaminan, Liberty, Yogyakarta, 1984, hlm 36

usaha, apabila dalam pencantumannya mengandung unsur-unsur atau pernyataan sebagai berikut:

1. Pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha kepada konsumen;
2. Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. Tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
8. Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.<sup>11</sup>

### 1.5.3. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

#### a. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.<sup>12</sup>

Adapun arti Hukum Pengangkutan bila ditinjau dari segi keperdataan, dapat kita tunjuk sebagai keseluruhannya peraturan-peraturan, di dalam dan di luar kodifikasi (KUHperdata;KUHD) yang berdasarkan dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk

<sup>11</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Klausula\\_Baku](http://id.wikipedia.org/wiki/Klausula_Baku)

<sup>12</sup> Sution Usman Adji, Hukum Pengangkutan Di Indonesia, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm.1

memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dari perjanjian-perjanjian tertentu, termasuk juga perjanjian-perjanjian untuk memberikan perantara mendapatkan.<sup>13</sup>

Baik di dalam KUHperdata maupun KUHD, baik yang sudah dikodifikasikan maupun yang belum, yang berdasarkan atas dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang lahir dan perjanjian-perjanjian tertentu, termasuk di dalamnya perjanjian-perjanjian untuk memberikan perantara mendapatkan pengangkutan/ekspedisi.<sup>14</sup>

#### b. Tanggung Jawab Pengangkut

Pihak-Pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Perjanjian Pengangkutan bersifat timbal balik, artinya kedua belah pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing. Kewajiban pihak pengangkut adalah menyelenggarakan barang dan/atau orang ke tempat tujuan dengan selamat. Sebaliknya, sebagai pihak pengirim barang berkewajiban untuk membayar ongkos angkutan yang telah disepakati. Hal ini yang kemudian menjadi hak pihak pengangkut. Sedangkan hak pengirim adalah menerima barang yang dikirim dengan keadaan utuh.

Apabila pihak pengangkut tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, maka pihak pengangkut harus bertanggung jawab, artinya pihak pengangkut harus memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengangkutan baik karena kesengajaan ataupun kelalaian pihak pengangkut.

---

<sup>13</sup> Ibid, hlm.5

<sup>14</sup> Ibid

Bentuk nyata dari tanggung jawab pengangkut yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita pihak pengirim. Namun hal tersebut tidak berlaku mutlak. Ada beberapa batasan-batasan dalam pemberian ganti rugi tersebut, antara lain:

1. Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian.
2. Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan.

Dalam perjanjian pengangkutan juga terdapat hal-hal yang bukan menjadi tanggung jawab pihak pengangkut. Artinya, apabila timbul kerugian, maka pihak pengangkut bebas dari pembayaran ganti rugi. Beberapa hal yang tidak menjadi tanggung jawab pengangkut adalah:

1. Keadaan memaksa (*Overmach*);
2. Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
3. Kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter;
4. Keterlambatan barang ditempat tujuan, yang disebabkan karena keadaan memaksa; dalam hal ini barang tidak musnah atau rusak.<sup>15</sup>

Menurut Saefullah Wiradipraja, ada tiga macam prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum pengangkutan:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan;
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga;

---

<sup>15</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* Jilid 3, Djambatan, Jakarta, 1981, hlm. 35



### 3. Prinsip Tanggung jawab mutlak.<sup>16</sup>

#### c. Kedudukan Ekspeditur

Mengenai kedudukan ekspeditur diatur dalam bagian II title V Buku 1 pasal 86 sampai pasal 90 KUHD. Pengertian ekspeditur terdapat dalam pasal 86 ayat (1) KUHD, yaitu:

“Ekspeditur adalah seseorang yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan”.

Ekspeditur mempunyai tugas yang berbeda dengan seorang pengangkut. Ekspeditur hanya bertugas mencari pengangkut yang baik bagi pihak pengirim yang akan mengirimkan barangnya, dan tidak mengadakan pengangkutan sendiri. Dalam hal ini ekspeditur berfungsi sebagai “perantara” dalam perjanjian pengangkutan.<sup>17</sup>

Ekspeditur mempunyai perjanjian tersendiri dengan pihak pengirim, yang disebut dengan perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspeditur yang mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut bagi pihak pengirim dengan pihak pengirim yang mengikatkan diri untuk membayar kepada ekspeditur. Perjanjian ekspedisi memiliki sifat hukum “pelayanan berkala” (pasal 1601 KUHperdata) dan “pemberian kuasa” (pasal 1792 KUHperdata).

---

<sup>16</sup> Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, 1989, hlm.19.

<sup>17</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 36.

Pasal 1601 KUHperdata menyebutkan:

“Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak, oleh kebiasaan, maka adalah dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah; perjanjian perburuhan dan pemborongan”

Pernyataan diatas menyatakan bahwa sifat hukum “pelayanan berkala” ada dalam perjanjian ekspedisi karena hubungan ekspeditur dan pengirim tidak tetap, yakni ketika pengirim membutuhkan pengangkut untuk mengirim barangnya melalui ekspeditur.

Pasal 1792 KUHperdata menyatakan:

“Pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan manaseorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan”.

Sifat “pemberian kuasa” ini ada karena pengirim memberikan kuasa kepada ekspeditur untuk mencari pengangkut bagi pihak pengirim. Hal ini terjadi apabila ekspeditur dalam mengadakan perjanjian pengangkutan bertindak atas nama pengirim.

Biasanya ekspeditur dalam menjalankan tugasnya untuk mencari pengangkut bertindak atas namanya sendiri, walaupun untuk kepentingan pihak pengirim. Pasal 455 KUHD menyatakan:

“Barang siapa membuat perjanjian carter kapal untuk orang lain, terikatlah dia untuk diri sendiri terhadap pihak lawannnya, kecuali apabila pada waktu membuat perjanjian tersebut dia bertindak dalam

batas-batas kuasanya dan menyebutkan nama pemberi kuasa yang bersangkutan”

Kedudukan ekspeditur disini sama dengan komisioner, yang biasa bertindak atas nama diri sendiri (pasal 76 KUHD).<sup>18</sup>

Apabila ia bertindak atas nama sendiri, maka yang berhak mengajukan gugatan adalah pihak ekspeditur itu sendiri. Sebaliknya, apabila ekspeditur dalam menjalankan tugasnya menggunakan nama pihak pengirim, maka pihak pengirim dapat langsung mengajukan gugatan terhadap pihak pengangkut.<sup>19</sup>

Seorang ekspeditur memiliki tanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya dalam kegiatan pengiriman barang seperti yang disebutkan dalam pasal 87 KUHD, yaitu :

1. Menyelenggarakan pengiriman secepat-cepatnya dan dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim;
2. Menghindarkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.

Menurut pasal 87 KUHD, tanggung jawab ekspeditur hanya sampai saat barang-barang yang akan dikirim tersebut telah diterima oleh pengangkut. Namun, ekspeditur juga memiliki tanggung jawab terhadap barang-barang yang telah dikirim. Pasal 88 KUHD menyatakan bahwa :

---

<sup>18</sup> Soekardono, Hukum Dagang Indonesia Jilid 2, Cetakan I, Rajawali, Jakarta, 1981, hlm. 61.

<sup>19</sup> Achmad Ichsan, Hukum Dagang, Cetakan III, Pradnya Paramita, Jakarta, 1984, hlm. 422.

“ia (ekspediteur) juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya dibebankan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

Jadi, apabila barang-barang yang telah dikirim mengalami kerusakan, dan dapat dibuktikan terdapat kesalahan atau kelalaian pihak ekspediteur ketika barang masih berada pada pihak ekspediteur, maka pihak ekspediteur dapat dituntut untuk mengganti kerugian yang terjadi.

Berhubungan dengan tanggung jawab ekspediteur tersebut, ada baiknya jika ekspediteur melakukan pendaftaran dan mencatat tentang jenis dan banyaknya barang-barang yang diterima untuk diangkut serta harga barang tersebut dalam suatu daftar harian (jurnal) seperti yang disebutkan dalam pasal 86 ayat (2) KUHD.

#### d. Perjanjian Pengangkutan Barang

Perjanjian pengangkutan ini, adalah consensuil (timbang balik) di mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan pengirim barang (pemberi order) membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama, di sini dapat dilihat kedua belah pihak mempunyai kewajiban yang harus ditunaikan antara lain :

1. Pihak Pengangkut  
Mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang ataupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat
2. Pihak Pengirim (pemakai jasa angkutan)

Berkewajiban menyerahkan ongkos yang disepakati serta menyerahkan barang yang di kirim pada alamat tujuan.

Ditempat tujuan barang tersebut diserahkan kepada penerima yang mana dan alamatnya tercantum dalam surat angkutan sebagai pihak ketiga yang turut serta bertanggung jawab atas penerimaan barang.

3. Kedudukan pihak penerima barang karena sesuatu perjanjian untuk berbuat sesuatu bagi penerima barang apakah barang itu diterimanya sebagai suatu hadiah (pasal 1317 KUH Perdata).<sup>20</sup>

#### 1.5.4. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

##### a. Pengertian

Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang No. 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Pasal 1 ayat (2) Undang – Undang No. 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Pasal 1 ayat (3) Undang – Undang No. 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun

---

<sup>20</sup> Soegijatna Tjakra Negara, Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm 67

bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pasal 1 ayat (4) Undang – Undang No. 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

“Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”.

Pasal 1 ayat (5) Undang – Undang No. 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

#### b. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha

Pasal 4 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

Hak Konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Pasal 5 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 6 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

Hak pelaku usaha :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Pasal 7 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan pada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pasal 19 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

- 1) Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.



- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

#### d. Prinsip – Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>21</sup>

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. kesalahan (liability based on fault);
2. praduga selalu bertanggung jawab (presumption of liability);
3. praduga selalu tidak bertanggung jawab (presumption of nonliability);
4. tanggung jawab mutlak (strict liability);
5. pembatasan tanggung jawab (limitation of liability).<sup>22</sup>

#### 1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59

<sup>22</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 92

<sup>23</sup> Ibid

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “Hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.<sup>24</sup>

## 2. Prinsip Tanggung Jawab Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (presumption of liability principle), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.<sup>25</sup>

Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.<sup>26</sup>

## 3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (presumption nonliability principle) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan

---

<sup>24</sup> Ibid hlm. 93

<sup>25</sup> Ibid hlm. 94

<sup>26</sup> Ibid hlm. 95

pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.<sup>27</sup>

#### 4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Menurut R.C. Hoerber et.al., biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena :

1. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
2. Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya;
3. Asas ini dapat memaksa produsen untuk lebih hati-hati.

#### 5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (limitation of liability principle) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.<sup>28</sup>

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

---

<sup>27</sup> Shidarta, opcit, hlm. 62

<sup>28</sup> Ibid, hlm. 64

### 1.5.5. Tinjauan Umum Tentang BPSK

#### a. Pengertian BPSK

Menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat (11) Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

#### b. Landasan Hukum BPSK Kota Surabaya

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya dibentuk dan bekerja berdasarkan peraturan perundangan sebagai berikut :

- a. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, Kota Makasar.
- c. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 798/M-DAG/KEP/11/2008 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Surabaya.

- d. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 98/M-DAG/KEP/2/2011 tentang Pemberhentian Anggota dan Pengangkatan Anggota Pengganti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Surabaya.
  - e. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 398/M-DAG/KEP/5/2011 tentang Pemberhentian Anggota dan Pengangkatan Anggota Pengganti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Surabaya.
- c. Tugas Dan Wewenang BPSK

Menurut pasal 52 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) meliputi :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana

dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;

- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 fungsi strategis dari BPSK

- a. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (alternative dispute resolution), yaitu melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase.
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (one-sided standard form contract) oleh pelaku usaha Pasal 52 butir c UUPK).<sup>29</sup>

Dilihat dari pasal 52 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tugas BPSK tidak hanya menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, tetapi meliputi kegiatan berupa konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dalam pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UUPK.

#### d. Macam – Macam Penyelesaian Sengketa Di BPSK

Penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dalam tiga bentuk yaitu Arbitrase, Konsiliasi dan Mediasi. Dalam menyelesaikan

---

<sup>29</sup> Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana, Jakarta, 2011, hlm 83-84

sengketa di BPSK tersebut, pihak yang bersengketa dapat menentukan sendiri cara penyelesaiannya.

#### 1. Arbitrase

Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat. Di dalam Undang-undang No. 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah “cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam Proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.<sup>30</sup>

Bila dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain :

- (a) Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak
- (b) Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif
- (c) Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang cukup mengenal masalah yang disengketakan, jujur dan adil
- (d) Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase
- (e) Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Ibid, hlm 114

<sup>31</sup> Ibid, hlm 115

## 2. Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 KUHperdata. Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Untuk mencegah dilaksanakannya proses peradilan (litigasi), melainkan juga dalam setiap tingkat peradilan yang sedang berlangsung, baik di dalam maupun di luar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan diantara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsiliator tidak harus duduk bersama dalam perundingan dengan para pihak yang berselisih, konsiliator biasanya tidak terlibat secara mendalam atas substansi dari perselisihan. Ketentuan tentang konsiliasi dapat dilihat dalam ketentuan pasal 1 ayat (10) dan alenia ke-9 Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Hasil dari kesepakatan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa konsiliasi harus dibuat secara tertulis dan ditanda tangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa, dan didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis dari konsiliasi ini bersifat final dan mengikat para pihak.<sup>32</sup>

## 3. Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (impartial) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Opcit, hlm 187-188

<sup>33</sup> Susanti Adi Nugroho, Opcit, hlm 109



## 1.6. Metode Penelitian

### 1.6.1. Pendekatan Masalah

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, yang dimaksud dengan yuridis normatif yaitu suatu metode yang membahas obyek penelitian dengan menitikberatkan pada aspek-aspek yuridis, yaitu menjelaskan masalah dengan ketentuan hukum atau perundang-undangan yang berlaku.

### 1.6.2. Sumber Data Atau Bahan Hukum

Sumber data atau bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Bahan hukum primer yang berupa peraturan perundang – undangan, seperti Kitab Undang – Undang Hukum Perdata, Kitab Undang – Undang Hukum Dagang, dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bahan hukum sekunder yang berupa doktrin – doktrin dan buku – buku yang berkaitan dengan masalah pengangkutan dan perlindungan konsumen.
3. Bahan hukum tersier yang berupa karya ilmiah, website mengenai tentang perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang.

### 1.6.3. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Melalui studi lapangan, yaitu dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan subyek penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surabaya.
2. Melalui studi kepustakaan, yaitu dilakukan dengan cara mempelajari dan mengkaji berbagai buku, dokumen, dan peraturan perundang – undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu tentang pengangkutan dan perlindungan konsumen.

### 1.6.4. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh terlebih dahulu diolah, kemudian di analisis secara kualitatif dengan memperhatikan ketentuan hukum yang ada dan asas-asas hukum yang berkaitan dengan kaidah hukum yang berlaku sehingga menghasilkan uraian yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya. Menurut M. Nazir bahwa tujuan deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

#### 1.6.5. Sistematika Penulisan

Tujuan penyajian sistematika ini adalah untuk memudahkan para pembaca memahami dan memperoleh gambaran apa yang akan disajikan, sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I, bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang berisi tentang uraian mengenai alasan apa yang menjadi masalah penelitian dan alasan mengapa masalah itu penting dan perlu di teliti, perumusan masalah yang merupakan rumusan secara konkrit masalah yang ada, tujuan penelitian yang mengemukakan tujuan yang ingin dicapai melalui proses penelitian, manfaat penelitian yang menjelaskan tentang suatu bentuk temuan baru yang diupayakan dan akan dihasilkan dalam penelitian serta apa manfaat penelitian tersebut bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan/atau praktik hukum, kajian pustaka yang memuat tentang uraian teoritis yang sistematis tentang teori dasar , metodologi penelitian yang berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian, sistematika penulisan yang berisi tentang gambaran-gambaran mengenai isi dari penelitian.

Bab II, pada bab ini dijelaskan tentang uraian jawaban dari rumusan masalah yang pertama, yaitu mengenai tanggung gugat perusahaan jasa pengiriman barang terhadap konsumen yang dirugikan akibat kehilangan barang, dengan sub bab pertama berisi tentang kronologi kasus, sub bab kedua berisi tentang bentuk tanggung gugat perusahaan pengiriman barang terhadap konsumen yang kehilangan

barang, dan sub bab ketiga berisi tentang analisa mengenai tanggung gugat perusahaan pengiriman barang terhadap konsumen yang kehilangan barang,.

Bab III, pada bab ini dijelaskan tentang uraian jawaban dari rumusan masalah yang kedua, yaitu tentang upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan atas kehilangan barang, dengan sub bab pertama berisi tentang penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dengan cara mediasi, dan sub bab kedua berisi tentang analisa mengenai sengketa konsumen yang melibatkan PT X dengan Konsumennya melalui BPSK.

Bab IV, bab ini berisi tentang kesimpulan dari bab-bab sebelumnya, dan saran yang berupa anjuran yang meliputi aspek operasional, kebijaksanaan atau konsepsional sebagai rekomendasi terhadap pihak-pihak yang berkepentingan.